

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KLIEN AUDIT YANG BUKAN PERUSAHAAN
GO PUBLIC DI JAWA TENGAH**

TESIS

Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Akuntansi
Universitas Diponegoro
Untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat S-2 Magister Akuntansi



Diajukan oleh :
Nama : NYATA NUGRAHA
NIM : C4C099426

Kepada
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN 2002

UPT-PUSTAK-UNDIP

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunianya saya telah berhasil menyelesaikan tesis ini guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam tesis ini saya mencoba untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas audit yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik. Saya berharap penelitian ini dapat menjadi sumbangan bagi kemajuan ilmu pengetahuan maupun praktek tentang audit.

Selesainya tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Imam Ghozali, M.Com, Akt dan Bapak Bambang Supomo, Msi, Akt selaku dosen pembimbing.
2. Bapak Drs. M. Nasir, Msi, Akt selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang, dan Bapak Ismin Tauhid R, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Semarang yang telah memberi ijin saya untuk kuliah di Magister Akuntansi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staff karyawan Magister Akuntansi UNDIP.
4. Istriku yang manis, Rina, dan anakku yang hebat, Naufal, serta anakku yang masih di kandungan. (Terima kasih sayang... atas segala pengorbanan dan dukungan yang diberikan).
5. Ibu Lasem dan mendiang Bapak, serta Papih-Mamih di Jangli. (Terima kasih atas segala doa, bacaan Al Fatihah, Ayat Kursi, dan sholat hajat untuk mendoakan keberhasilan saya).
6. Semua Kakak dan Adik yang ada di Semarang, Lasem, Bekasi, Tangerang, Jakarta, Ujung Pandang.

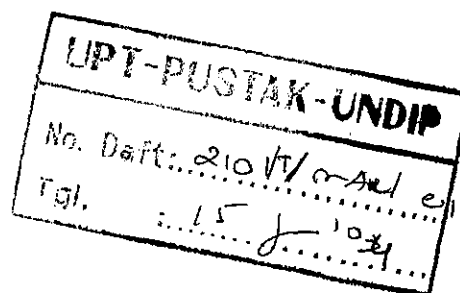
7. Kawan-kawan kelompok belajar di "Markas" dan Angkatan II B pagi.
8. Seorang kawan yang juga kakak, yang mendorong saya untuk terus maju dan membuka cakrawala saya bahwa di atas tempurung masih ada tempurung lagi yang lebih besar. (Terima kasih atas ketulusan bantuannya, baik moral maupun finansial)
9. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu di sini.

Saya menyadari bahwa tesis ini tidak luput dari kekurangan karena keterbatasan yang ada, namun sumbangan pemikiran dalam penelitian ini saya harapkan bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, Mei 2002

Penulis,

Nyata Nugraha



Tesis berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KLIEN AUDIT YANG BUKAN PERUSAHAAN
GO PUBLIC DI JAWA TENGAH**

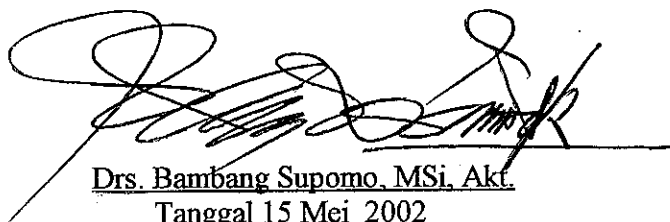
yang dipersiapkan dan disusun oleh
Nyata Nugraha
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diuji didepan dewan penguji

Pembimbing Utama/Ketua



Dr. Imam Ghozali, MCom, Akt.
Tanggal 15 Mei 2002

Pembimbing/Anggota



Drs. Bambang Supomo, MSi, Akt.
Tanggal 15 Mei 2002

Tesis berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KLIEN AUDIT YANG BUKAN PERUSAHAAN
GO PUBLIC DI JAWA TENGAH**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Nyata Nugraha

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 15 Mei 2002
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

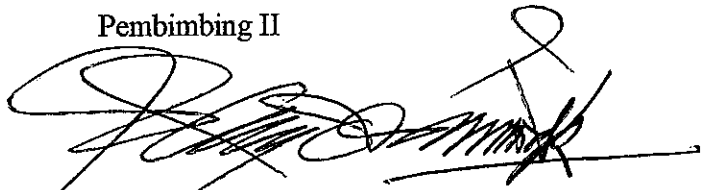
Susunan Tim Penguji

Pembimbing I



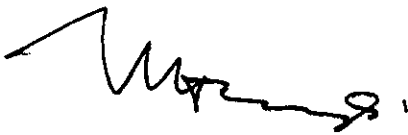
Dr. Imam Ghozali, MCom, Akt

Pembimbing II

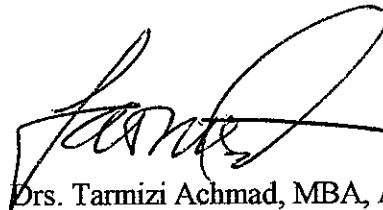


Drs. Bambang Supomo, MSi, Akt.

Anggota Tim Penguji



Drs. Mohammad Nasir, MSi, Akt.

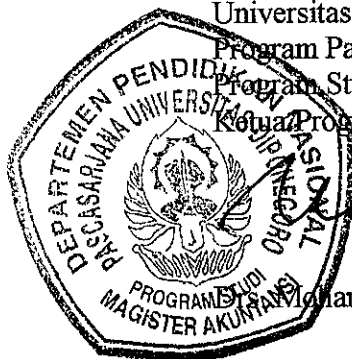


Drs. Tarmizi Achmad, MBA, Akt.



Drs. Agus Purwanto, MSi, Akt.

Semarang 15 Mei 2002
Universitas Diponegoro
Program Pasca Sarjana
Program Studi Magister Sains Akuntansi
Ketua Program,



Mohammad Nasir, MSi, Akt.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor utama yang menentukan kualitas audit dari sudut pandang klien yang bukan perusahaan *Go Public* di Jawa Tengah. Disamping itu penelitian ini juga menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien audit yang bukan perusahaan *go public* di Jawa Tengah. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji dahulu validitas dan reliabilitasnya. Data penelitian yang terkumpul sebanyak 52 responden. Faktor-faktor utama yang menentukan kualitas audit diuji dengan analisis faktor, sedangkan untuk menguji kepuasan klien audit digunakan regresi. Model regresi ini dilakukan pengujian asumsi klasik, yaitu pengujian multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, serta pengujian normalitas untuk mengetahui distribusi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 10 faktor utama kualitas audit terdiri dari Auditor yang mempunyai pengalaman, keahlian industri, responsif terhadap kebutuhan klien, berkompeten secara teknis, bersikap independen, hati-hati, mempunyai komitmen terhadap kualitas audit, Pimpinan Kantor Akuntan Publik (KAP) aktif dalam audit, auditor mempunyai standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya. Sedangkan faktor-faktor yang menentukan kepuasan klien adalah: 1). Auditor mempunyai Keahlian Industri, 2). Auditor Responsif terhadap kebutuhan klien, 3). Auditor berkompeten secara teknis, 4). Auditor mempunyai standar etika yang tinggi, dan 5). Bagian akuntansi klien mempunyai pengalaman kerja di Kantor Akuntan Publik yang sedang melakukan audit.

Kata Kunci : Kualitas audit, klien audit, perusahaan yang bukan *go public*, kepuasan klien.

ABSTRACT

This study is aimed to test main factors that determine Audit Quality from point of view of client from non-Go Public Companies in Central Java. Besides, this study also tested factors influence satisfaction of a client from non-Go Public companies. The research data gained through interview with the use of questionnaire that its validity and reliability had been tested before. The research data collected from 52 respondents. Main factors determine audit quality examined by factor analysis, while to test audit client satisfaction, by regression. Testing classic assumption, that is a test of multicollinearity, autocorrelation, and heteroschedastisity, and also normality test to know data distribution did this regression model.

The results show that there are 10 main factors of audit quality, consisting of auditor who has experience, industry skill, responsive to client's need, and is technically competent, has independence and commitment to audit quality, and is careful; the chief of Certified Public Accountant (CPA) actively involved in the audit process, auditor has high standard ethics, and skepticism. While factors determine clients satisfaction are : 1). Auditor has industry skill, 2). Auditor is responsive to clients needs, 3). Auditor is technically competent, 4). Auditor has high standard ethics, 5). Client's accounting departement has work experience with Certified Public Accountant engaged in audit.

Key words: Audit Quality, Audit Client, Non-Go Public Companies, Client Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1. Jasa Kantor Akuntan Publik	5
2.2. Kepuasan Klien	7
2.3. Kualitas Audit	8
2.4. Auditor Baru	16
2.5. Pengalaman Kerja Bagian Akuntansi	17
2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis	17
2.7. Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sample	21
3.2. Definisi dan Pengukuran Variabel	22
3.3. Analisis Data	23

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian	26
4.2. Pembahasan	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	48
5.2. Keterbatasan	49
5.3. Implikasi Hasil Penelitian	50
5.4. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Audit	28
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Klien.....	29
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.4. Hasil Uji Analisis Faktor	32
Tabel 4.5. Kelompok Faktor Kualitas Audit	33
Tabel 4.6. Perbandingan Penelitian Behn et al (1997) dengan Penelitian ini	40
Tabel 4.7. Perbedaan Penelitian Behn et al (1997) dengan Penelitian ini	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Agency Theory digambarkan bahwa top manajer sebagai agen dalam suatu perusahaan, yang mempunyai kepentingan berbeda dengan pemilik perusahaan sebagai principal, tetapi keduanya berusaha memaksimalkan kepuasannya masing-masing. Permasalahan timbul dengan adanya informasi yang tidak seimbang, dimana top manajer sebagai agen mempunyai kecenderungan untuk menyembunyikan informasi penting dari pemilik perusahaan. Informasi yang tidak seimbang ini akan berkurang dengan adanya audit terhadap laporan keuangan oleh auditor independen.

Investor dan pemakai laporan keuangan (sebagai pemilik perusahaan) mengakui manfaat audit dalam pelaporan keuangan (Epstein dan Geiger, 1994). Hal ini diperkuat oleh Meihendri (1994) yang melakukan penelitian di Propinsi Riau, dimana dunia usaha sangat membutuhkan jasa profesi akuntan publik, terutama audit. Oleh karena itu, kemampuan menyediakan jasa audit yang berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP). Di Indonesia, kehadiran tenaga akuntan asing yang memicu tajamnya persaingan di dalam pasar audit lokal, tidak membuat tenaga-tenaga akuntan lokal tergusur manakala kualitas jasa yang mereka sediakan tidak kalah dengan tenaga asing (Salamun, 1999).

Sutton (1993) mengatakan bahwa kualitas audit telah menjadi isu yang penting. Berkualitas atau tidaknya pelaksanaan audit mengacu pada standar-standar yang

ditetapkan, meliputi standar umum, standar pekerjaan lapangan, dan standar pelaporan (IAI-SPAP, 1994: 150.2). Kualitas audit umumnya ditinjau dari pihak auditor (Sutton, 1993). Sedangkan pihak pengguna jasa audit sering dilupakan. Banyak kelompok selain auditor yang menunjukkan ketertarikan mereka pada masalah kualitas audit (Grant et. al., 1996). Dengan kata lain, pengguna jasa audit dapat memberi penilaian atas kualitas audit.

Dalam rangka mencapai keunggulan bersaing, selain dengan cara meningkatkan kualitas jasa audit, KAP juga harus memperhatikan kepuasan yang akan diterima oleh pengguna jasa (klien). Mengingat bahwa dalam lingkungan persaingan, konsumen memainkan peran yang penting (Crane, 1991), kepuasan konsumen juga akan membawa manfaat ekonomis yang signifikan bagi organisasi bisnis (Anderson et.al., 1994). Oleh karenanya KAP sebagai pelaku bisnis yang berorientasi kepada jasa (*service-oriented businesses*), dituntut untuk mencapai dan menjaga kepuasan konsumen (Pearce II dan Robinson Jr, 1997; 4).

Crane (1991) menemukan bahwa, kepuasan yang diterima oleh konsumen dari pelayanan kelompok profesi, profesi akuntan menduduki peringkat kelima dari 6 kelompok profesi yang ditelitinya. Crane (1991) memberi ranking pelayanan dari kelompok profesi berdasarkan tingkat kepuasan yang diterima konsumen secara berurutan adalah sebagai berikut : (1) apoteker, (2) dokter mata, (3) dokter gigi, (4) dokter umum, (5) akuntan, (6) pengacara. Wajar jika KAP mulai mengorientasikan diri pada kepuasan konsumen (klien). Walaupun kepuasan konsumen menjadi fokus penting bagi KAP, tetapi tidaklah dimaksudkan agar KAP dalam prakteknya bertindak sebagai *opinion shopping* (Mahmud, 1998:189) dan melakukan praktek-praktek yang

kurang etis demi kepuasan klien (Tommy dan Harry, 1999). Hal itu harus dilakukan mengingat kredibilitas adalah segalanya bagi akuntan (Mahon, 1982:3).

Behn et al (1997) menggunakan 12 faktor kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello et al (1992) berkaitan dengan kepuasan klien dari 6 KAP besar di Amerika Serikat. Dari 12 faktor potensial pembentuk kualitas audit tersebut di atas, Behn et al (1997) menemukan ada beberapa faktor yang berhubungan positif dengan kepuasan klien yaitu faktor pengalaman audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, pelaksanaan audit lapangan, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan Komite Audit. Salah satu saran penelitian berikutnya yang dikemukakan Behn et. al. (1997) adalah menguji faktor-faktor kepuasan klien terhadap KAP di luar 6 KAP besar.

Sehubungan dengan penelitian Behn et. al di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien yang bukan perusahaan *go public* terhadap KAP diluar KAP besar. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menggunakan klien yang bukan perusahaan *go public*, KAP yang melakukan audit adalah di luar KAP besar, dan penelitian ini dilakukan di Indonesia khususnya di Jawa Tengah. Klien yang bukan perusahaan *go public* dipilih karena sebagian besar perusahaan di Indonesia belum *go public*, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat untuk lebih banyak perusahaan. Sedangkan KAP yang dipilih adalah KAP di luar KAP besar, karena perusahaan yang belum *go public*, biasanya diaudit oleh KAP di luar KAP besar.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang diteliti di muka, selanjutnya dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor utama apakah yang menentukan kualitas audit, dari sudut pandang klien yang bukan perusahaan *Go Public* di Jawa Tengah
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan klien audit yang bukan perusahaan *go public* di Jawa Tengah.

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menemukan bukti empiris untuk menguji faktor-faktor utama yang menentukan kualitas audit dari sudut pandang klien yang bukan perusahaan *Go Public* di Jawa Tengah.
2. Menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien audit yang bukan perusahaan *go public* di Jawa Tengah.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan auditing. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk Kantor Akuntan Publik khususnya di Jawa Tengah dalam meningkatkan mutu auditnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien audit yang bukan perusahaan *go public* di Jawa Tengah. Sebelum masuk membicarakan hal tersebut, disinggung lebih dahulu jasa-jasa yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik terutama jasa audit. Kemudian dibahas masalah kepuasan klien beserta variabel-variabel yang mempengaruhi yaitu kualitas audit, auditor baru, dan pengalaman kerja bagian akuntansi klien. Selanjutnya dikemukakan kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

2.1. Jasa Kantor Akuntan Publik

Jasa yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik secara umum ada dua, yaitu Jasa Atestasi dan jasa non atestasi (Boynton and Kell, 1996). Jasa atestasi adalah suatu jasa dimana kantor akuntan mengeluarkan suatu komunikasi tertulis yang menyatakan suatu kesimpulan tentang kehandalan suatu asersi tertulis yang merupakan tanggung jawab pihak manajemen. Jasa atestasi ini terdiri dari 4 jenis, yaitu audit, pemeriksaan, review, dan prosedur yang disepakati. Sedangkan jasa non atestasi tidak memberikan pernyataan dari akuntan publik, tetapi membantu klien untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan. Jasa non atestasi misalnya adalah jasa akuntansi, konsultasi pajak, konsultasi manajemen.

Meihendri (1994) meneliti kebutuhan dunia usaha atau jasa profesi akuntan publik di propinsi Riau yang hasilnya adalah semua responden (39 responden) menjawab membutuhkan jasa profesi akuntan publik. Jenis jasa yang dibutuhkan meliputi:

1. Jasa audit (92,31 %)
2. Jasa Perpajakan (33,33 %)
3. Jasa konsultasi (30,77 %)
4. Jasa review (12,82 %)

Berkaitan dengan jasa KAP, Hari Purnomo (1994) menyimpulkan sebagai berikut :

1. Jasa audit sebagai jasa KAP yang utama, menduduki posisi teratas (100 %). Semua KAP memberikan jasa audit, tidak satupun KAP yang tidak memberikan jasa audit. Hal ini berarti bahwa jasa audit merupakan jasa KAP yang paling dibutuhkan oleh perusahaan. Jasa audit dibutuhkan oleh perusahaan dalam bidang usaha apapun, baik perusahaan besar, sedang maupun kecil.
2. Jasa KAP yang menduduki peringkat kedua adalah jasa konsultasi manajemen. Sebanyak 82 % KAP memberikan jenis jasa KAP ini. Hal ini berarti bahwa sudah banyak perusahaan yang membutuhkan bantuan KAP untuk membenahi manajemennya. Permintaan terhadap jasa ini disebabkan semakin banyaknya jenis dan jumlah informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Jenis perusahaan yang banyak membutuhkan jasa konsultasi manajemen umumnya adalah menengah ke atas.
3. Peringkat ketiga adalah jasa akuntansi dan review. Sebanyak 76 % KAP memberikan jenis jasa ini. Perusahaan yang memanfaatkan jenis jasa ini umumnya perusahaan menengah ke bawah.

4. Jasa perpajakan merupakan jasa KAP yang menduduki peringkat terakhir. Sebanyak 71 % KAP memberikan jenis jasa ini. Perusahaan yang banyak memanfaatkan jasa perpajakan adalah perusahaan berskala kecil.

Dari penelitian Meihendri (1994) dan Hari Purnomo (1994) jelaslah bahwa jasa utama dari kantor akuntan publik adalah jasa audit. Hal ini sejalan dengan tujuan utama didirikannya KAP adalah untuk memberikan opini (melalui jasa audit).

Selanjutnya Trisnawati (1998) dan Mahmud (1996) melakukan perangkingan reputasi auditor di Indonesia berdasarkan jumlah klien maupun berdasarkan jumlah aset klien. Berdasarkan perangkingan tersebut, KAP yang masuk tiga besar adalah : Prasetyo Utomo, Hans Tuanakotta & Mustofa, dan Hanadi Sujendro.

2.2. Kepuasan Klien

Ukuran kepuasan klien merupakan evaluasi klien terhadap jasa yang mereka terima. Kepuasan klien merefleksikan pengalaman atau keseluruhan kesan klien atas pengalamannya mengkonsumsi jasa. Cronin dan Taylor (1992) juga menyimpulkan bahwa kepuasan klien akan dipengaruhi oleh tingkat kualitas jasa yang klien terima. Sedangkan Anderson et al. (1994) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dari kualitas jasa kepada kepuasan klien.

Oliver (1993) membuat kesimpulan yang berbeda dengan peneliti sebelumnya, bahwa kualitas jasa dan kepuasan klien adalah 2 bentuk yang berbeda dan berdiri sendiri. Hall dan Elliot (1993) juga mengatakan bahwa kualitas jasa dan kepuasan klien adalah 2

konstruk yang berbeda. Perbedaan ini ditemukan juga di dalam literatur-literatur jasa profesional.

Dengan demikian, hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan klien, apakah berhubungan positif atau negatif, masih merupakan konsensus relatif (Taylor dan Baker, 1994). Untuk memperjelas perbedaan antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen, Taylor dan Baker (1994) mengidentifikasi sejumlah perbedaan kunci yang terdapat pada kualitas jasa dan kepuasan klien sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas jasa lebih spesifik dibanding kepuasan klien
2. Harapan terhadap kualitas jasa didasarkan pada persepsi ideal keunggulan jasa sedangkan kepuasan klien lebih didasarkan pada beberapa isu yang mungkin tidak unggul.
3. Persepsi terhadap kualitas jasa tidak membutuhkan pengalaman dengan penyedia jasa sedangkan kepuasan klien membutuhkan pengalaman dengan penyedia jasa.

2.3. Kualitas Audit

Higgins dan Fergusson (1991) melakukan penelitian dimana ide penelitian mereka berasal dari asumsi bahwa kualitas jasa akuntan dapat ditingkatkan melalui pemahaman terhadap perspektif konsumen. Tujuan penelitian mereka adalah untuk menjelaskan praktek-praktek yang semestinya dilakukan untuk menciptakan jasa yang berkualitas tinggi. Melalui dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Higgins dan Ferguson (1991) menjelaskan bahwa ada beberapa praktek untuk mengevaluasi kualitas perusahaan akuntansi, termasuk jasa audit.

Hasil studi tersebut menyimpulkan, bahwa klien lebih berfokus pada dimensi proses daripada dimensi hasil. Dalam menghadapi lingkungan persaingan, KAP harus menciptakan dan memelihara sesuatu yang mendukung kemampuan bersaing. Oleh karenanya, dalam memasarkan jasa audit, ada beberapa aktivitas yang semestinya dinilai oleh manajemen, seperti program komunikasi, kebijaksanaan harga, serangkaian pelayanan, analisis kompetitif, dan perencanaan pemasaran melalui perspektif klien.

Sutton (1993) mendeteksi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas audit. Ukuran yang digunakan oleh Sutton adalah gabungan dari ukuran proses dan ukuran hasil. Ukuran proses, berfokus pada pekerjaan yang dilakukan oleh auditor dan ketaatan auditor kepada standar yang ditetapkan. Ukuran hasil berfokus pada keyakinan yang meningkat yang diperoleh pengguna laporan keuangan terhadap laporan auditor.

Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas audit adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan lingkungan klien. Fokus dari proses audit pada lingkungan klien, sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas audit.

Hasil studi Higgins dan Ferguson (1991) dan Sutton (1993) telah berhasil menemukan faktor-faktor yang berpotensi untuk membentuk kualitas audit, namun studi mereka belum memasukkan variabel kepuasan pengguna jasa. Untuk itu, Behn et al (1997) mencoba untuk menghubungkan kualitas audit dan kepuasan klien. Studi Behn et al (1997) bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris atas faktor-faktor kualitas audit yang berhubungan dengan kepuasan klien.

Faktor kualitas audit yang digunakan Behn et al (1997) adalah faktor kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello et al (1992) yang meliputi :

1. Pengalaman audit.
2. Keahlian industri.
3. Responsif.
4. Kompetensi.
5. Sikap independensi.
6. Sikap hati-hati.
7. Komitmen terhadap kualitas.
8. Keterlibatan pimpinan KAP.
9. Pekerjaan lapangan. audit.
10. Keterlibatan komite audit.
11. Standar etika.
12. Sikap skeptis.

Dari 12 faktor potensial pembentuk kualitas audit tersebut, Behn et al (1997) menemukan ada beberapa faktor yang berhubungan positif dengan kepuasan klien yaitu faktor pengalaman audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, pelaksanaan audit lapangan, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan Komite Audit.

2.3.1. Pengalaman Audit

Dalam pelaksanaan audit, pertimbangan auditor akan berkualitas jika auditor memiliki pengalaman (Libby dan Trotman, 1993). Pengalaman akan menghasilkan pengetahuan dan pengetahuan tersebut tersimpan di memori auditor, sehingga memori auditor memainkan peran penting pada kualitas pertimbangannya (Johnson, 1994).

Menurut Tubbs (1992) mengatakan bahwa auditor yang berpengalaman memiliki keunggulan diantaranya kemampuan dalam hal : 1) mendeteksi kesalahan, 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencari penyebab kesalahan. melalui keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan. Dengan demikian akan memberi kepuasan bagi klien.

2.3.2. Pemahaman Auditor Terhadap Industri Klien

Auditor perlu memahami industri bisnis klien untuk mengidentifikasi kejadian dan praktek bisnis yang menurut auditor akan sangat berpengaruh pada laporan keuangan klien (Gupta, 1991:29-30). Auditor tidak hanya memperhatikan akun-akun dalam laporan keuangan, tetapi juga memperhatikan keadaan dan lingkungan bisnis klien (Walo,1995). Pemahaman terhadap industri klien dapat menjadi sumber kualitas audit. Selain dapat menghasilkan audit lebih berkualitas, memahami klien juga berguna untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien (Wolk dan Wootton, 1997).

2.3.3 Respon Auditor Terhadap Kebutuhan Klien

Investor dan pemakai laporan keuangan mengakui manfaat audit dalam pelaporan keuangan (Epstein dan Geiger, 1994). KAP sebagai pelaku bisnis yang berorientasi kepada jasa (service-oriented businesses), dituntut untuk mencapai dan menjaga kepuasan konsumen (Pearce II dan Robinson Jr, 1997; 4). Mahon (1982: 18) dalam suatu interview dengan pihak klien, menyimpulkan bahwa faktor yang membuat

klien memutuskan pilihannya terhadap suatu KAP adalah kesungguhan KAP tersebut memperhatikan kebutuhan kliennya.

2.3.4. Kompetensi Tim Audit Terhadap Standar Akuntansi dan Auditing

Pedoman pelaksanaan audit adalah standar auditing, yang di Indonesia menggunakan Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP). Artinya, agar pelaksanaan audit berjalan dengan prosedur yang benar, maka auditor harus menguasai dan melaksanakan standar auditing yang termaktub di dalam SPAP. Sedangkan pada saat melakukan audit, auditor harus bisa menilai, apakah klien benar-benar sudah melaksanakan standar akuntansi. Oleh karena itu, auditor juga harus menguasai standar akuntansi, yang di Indonesia menggunakan Standar Akuntansi Keuangan (SAK). Apabila kedua hal ini dilaksanakan maka kredibilitas auditor akan terjaga.

Kredibilitas auditor tergantung pada : 1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, dan 2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya (Elitzur dan Falk, 1996). Kedua hal tersebut menggambarkan terlaksananya standar akuntansi dan auditing. Seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi, dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit (SPAP, 1994:201.1). Kesalahan dapat dideteksi jika auditor memiliki keahlian dan kecermatan.

2.3.5. Independensi Tim Audit

Seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi, dan kecermatan sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit (SPAP, 1994:201.1). Kesalahan dapat dideteksi jika

auditor memiliki keahlian dan kecermatan. Ahli diartikan sebagai ahli akuntansi dan audit (SPAP, 1994: 210.2) dan cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati (Mautz dan Syaraf, 1961: 157). Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi (SPAP, 1994:220.1), sehingga auditor akan melaporkan apa-apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit.

2.3.6. Sikap Hati-Hati Tim Audit

Selain independen, tim audit harus memiliki keahlian dan kecermatan sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit (SPAP, 1994:201.1). Kecermatan menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati (Mautz dan Syaraf, 1961: 157). Kecermatan ini menggambarkan sikap hati-hati tim audit pada saat pelaksanaan audit.

2.3.7. Komitmen KAP Terhadap Kualitas Audit

KAP harus mempunyai komitmen yang kuat untuk melaksanakan audit dengan mutu yang tinggi. Tanpa adanya komitmen ini, klien dan pengguna laporan keuangan tidak akan percaya kepada laporan audit yang dilaksanakan KAP tersebut. Komitmen yang kuat bisa terlihat sebelum, pada saat, dan setelah pelaksanaan audit. Perlu diingat, bahwa KAP adalah jasa yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Tanpa kepercayaan ini, KAP tidak akan digunakan.

2.3.8. Keterlibatan Pimpinan KAP

Standar Pekerjaan Lapangan yang pertama menyebutkan bahwa pekerjaan (audit) harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya (SPAP, 1994). Supervisi ini dilakukan tujuannya adalah untuk menjaga agar pekerjaan audit tetap berkualitas walaupun yang turun lapangan bukan pimpinan langsung KAP. Varona (1996), menyimpulkan bahwa pimpinan puncak memiliki korelasi yang lebih kuat dibanding supervisor terhadap komitmen organisasi. Kolb (1995) mengatakan, untuk tujuan perbaikan kinerja, peran yang dimainkan oleh pimpinan adalah sangat besar. Perbaikan kinerja yang terus menerus dapat dilakukan dengan komunikasi yang harmonis. Perbaikan kinerja ini berguna untuk menjaga dan memperbaiki bisnis yang berfokus pada konsumen (Edgett dan Egan, 1995).

2.3.9. Pelaksanaan Audit Lapangan

Walaupun kepuasan konsumen menjadi fokus penting bagi KAP, tetapi tidaklah dimaksudkan agar KAP dalam prakteknya bertindak sebagai *opinion shopping* (Mahmud, 1998:189) dan melakukan praktek-praktek yang kurang etis demi kepuasan klien (Tommy dan Harry, 1999). Hal itu harus dilakukan mengingat bahwa kredibilitas adalah segalanya bagi akuntan (Mahon, 1982:3). Menurut Elitzur dan Falk (1996), kredibilitas auditor tergantung pada : 1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, dan 2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya. Kedua hal tersebut di atas dapat dicapai ketika auditor melaksanakan pekerjaan audit lapangan.. Pelaksanaan audit lapangan yang tepat dapat meningkatkan kepuasan klien. (Behn, et. al., 1992).

2.3.10. Keterlibatan Komite Audit

Praktek terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga independensi dan profesionalismenya jika berhadapan dengan penentuan ketepatan penggunaan prinsip-prinsip akuntansi oleh klien, adalah dengan melakukan komunikasi dengan dewan direksi atau komite audit (Glazer dan Fabian, 1997). Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis antara lain dikarenakan dapat mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan (Menon dan Williams, 1994). Hal ini dapat dicapai jika komite audit bekerja secara efektif. *American Institute of CPAs* yang disadur oleh McMullen dan Raghunandan (1996) merekomendasikan perlunya peningkatan keefektifan komite audit untuk memperbaiki kualitas laporan keuangan.

2.3.11. Standar Etika yang Tinggi dari Tim Audit

Tim audit harus mempunyai standar etika yang tinggi pada saat pelaksanaan maupun setelah pelaksanaan audit. Klien akan merasa lebih nyaman apabila tim audit mempunyai standar etika yang tinggi, terutama masalah rahasia klien. Klien menyadari bahwa auditor tidak hanya memeriksa perusahaannya saja, tetapi bisa saja mengaudit perusahaan pesaingnya. Dalam kondisi seperti inilah klien benar-benar mengharapkan adanya standar etika yang tinggi dari tim audit. Apabila ini tidak terpenuhi ada kecenderungan klien akan memilih auditor yang berbeda dengan auditor yang dipakai oleh pesaingnya (Kwon, 1996)

2.3.12. Sikap Skeptis Tim Audit

Behn et al. (1997) menemukan bahwa ada hubungan negatif antara sikap skeptis auditor dengan kepuasan klien. Temuan ini mengilustrasikan tugas yang sulit yang di hadapi oleh para auditor dalam menyeimbangkan pilihan-pilihan klien dengan pengharapan-pengharapan kelembagaan dan profesional. Klien-klien mungkin kesal dengan skeptisme auditor, para pemakai/pemilih auditor yang lain berharap auditor untuk bertindak (bekerja) dengan suatu cara tertentu. Sebagai contoh, Auditing Standard Board (Dewan Standar Audit) menyatakan bahwa auditor harus memelihara sikap “skeptisme profesional” (AICPA 1988, dalam Behn et al., 1997). Skeptisme dibutuhkan untuk menghasilkan peranan kelembagaan yang diharapkan untuk auditor., seperti “pengawas publik” (United States versus Arthur Young 1984, dalam Behn et al., 1997).

2.4. Auditor Baru

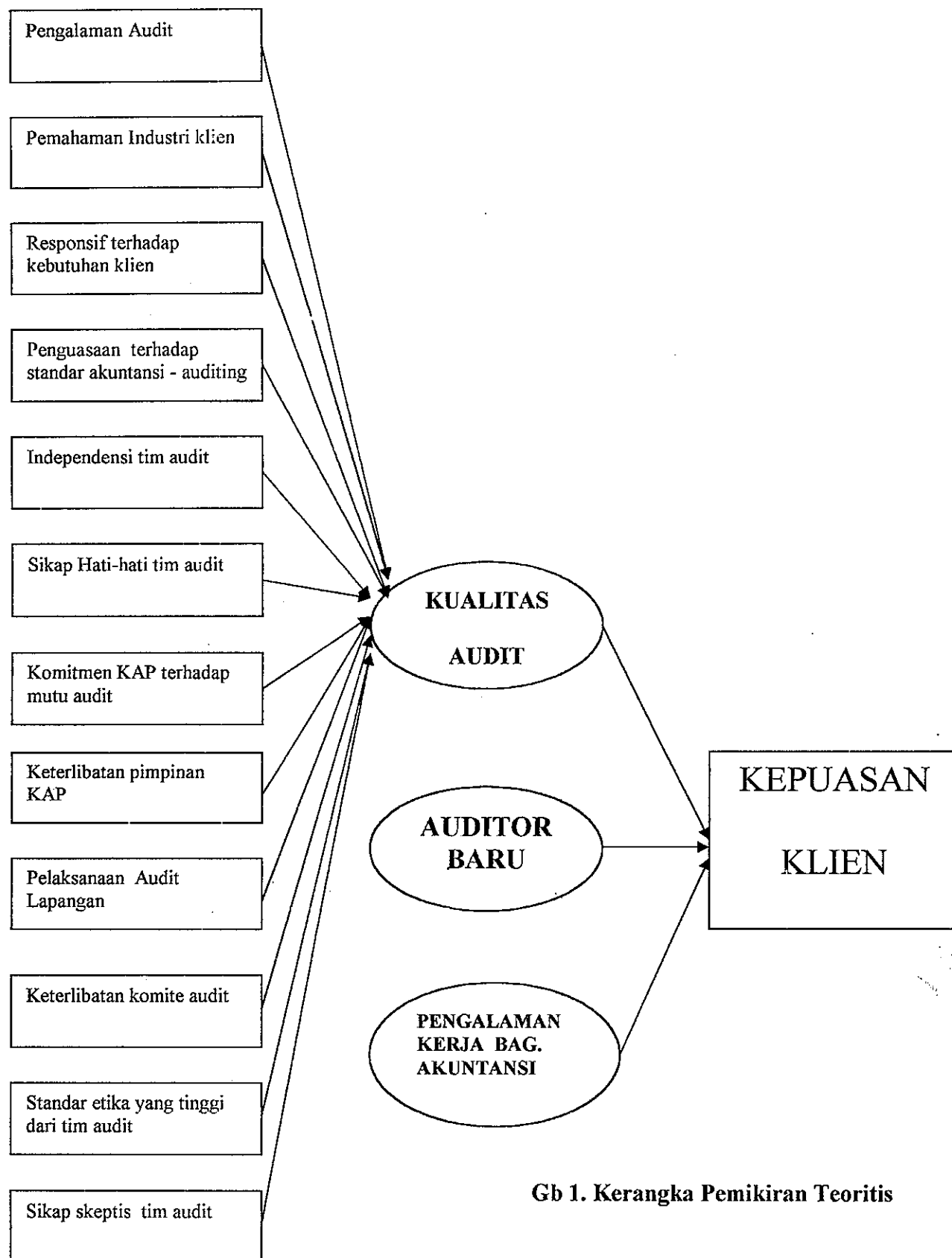
Para klien yang diaudit oleh KAP-KAP baru mungkin lebih puas karena beberapa alasan. **Pertama**, perusahaan-perusahaan cenderung merubah auditor adalah bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diterima dari auditor sebelumnya atau mereka mempunyai beberapa jarak dengan auditor sebelumnya. **Kedua**, perjanjian audit yang baru, ada ketidakyakinan manajemen klien terhadap kualitas-kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh KAP tersebut. Akibatnya, ada dorongan yang kuat dari KAP untuk memprioritaskan pelayanan klien dalam tahun-tahun pertama setelah memperoleh klien baru (Craswell, 1995 dalam Behn et. al, 1997). Klien-klien baru mungkin mendapatkan perhatian khusus, dan mereka mungkin menikmati perspektif dan pandangan yang berbeda yang diberikan oleh auditor baru.

2.5. Pengalaman Kerja Bagian Akuntansi

Para kontroller atau bagian akuntansi pada perusahaan klien yang sebelumnya telah bekerja pada KAP yang menjalankan audit mungkin bias dengan kepentingan KAP itu. Iyer (1995) dalam Behn et. al. (1997) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa, rata-rata, alumni 6 KAP besar cenderung membantu KAP tempat dia bekerja dahulu. Berdasarkan hal-hal diatas, sesuatu yang memungkinkan bahwa para alumni KAP yang bekerja sebagai kontroller atau bagian akuntansi lebih puas dengan keseluruhan kinerja KAP mereka sebelumnya. Efek tersebut bisa terjadi sehubungan dengan identifikasi para kontroller atau bagian akuntansi dengan KAP mereka sebelumnya atau dengan pengetahuan detil mereka tentang pendekatan audit filosofi KAP mereka sebelumnya.

2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis

Dari uraian di muka, maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut :



Gb 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

2.7. Hipotesis

Dari uraian di muka, ada 12 atribut dari kualitas audit yang merupakan faktor-faktor penting kepuasan klien berdasarkan penelitian terdahulu. Dari 12 faktor potensial pembentuk kualitas audit tersebut, Behn et al (1997) menemukan ada beberapa faktor yang berhubungan positif dengan kepuasan klien yaitu faktor pengalaman audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, pelaksanaan audit lapangan, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan Komite Audit. Namun atribut komite audit kemungkinan tidak masuk faktor dominan dalam penelitian ini, karena sampel perusahaan di Jawa Tengah yang sebagian besar tidak mempunyai komite audit. Di Indonesia pada umumnya dan di Jawa Tengah pada khususnya, tidak ada kewajiban untuk membentuk komite audit bagi perusahaan, apalagi bagi perusahaan yang tidak *go public*.

Ukuran kepuasan klien merupakan evaluasi klien terhadap jasa audit yang mereka terima. Kepuasan klien merefleksikan pengalaman atau keseluruhan kesan klien atas pengalamannya mengkonsumsi jasa audit. Cronin dan Taylor (1992) juga menyimpulkan bahwa kepuasan klien akan dipengaruhi oleh tingkat kualitas jasa yang klien terima. Sedangkan Anderson et al. (1994) menyimpulkan adanya pengaruh positif dari kualitas jasa kepada klien. Behn et al (1997) mendapatkan bukti empiris atas faktor-faktor kualitas audit yang berhubungan dengan kepuasan klien.

Craswell (1995) dalam Behn et. al (1997) menyatakan bahwa pada perjanjian audit yang baru, ada ketidakyakinan manajemen klien terhadap kualitas-kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh KAP tersebut. Sebagai akibatnya, ada dorongan yang kuat untuk KAP guna memprioritaskan pelayanan klien dalam tahun-tahun pertama

setelah memperoleh klien baru. Klien-klien baru mungkin mendapatkan perhatian khusus, dan mereka mungkin menikmati perspektif dan pandangan yang berbeda yang diberikan oleh auditor baru.

Iyer (1995) dalam Behn et. al. (1997) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa, rata-rata, alumni 6 KAP besar cenderung membantu KAP tempat dia bekerja dahulu. Berdasarkan hal-hal diatas, sesuatu yang memungkinkan bahwa para alumni KAP yang bekerja sebagai kontroller atau bagian akuntansi lebih puas dengan keseluruhan kinerja KAP mereka sebelumnya. Efek tersebut bisa terjadi sehubungan dengan identifikasi para kontroller atau bagian akuntansi dengan KAP mereka sebelumnya atau dengan pengetahuan detil mereka tentang pendekatan audit filosofi KAP mereka sebelumnya.

Penelitian ini menguji faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan klien. Oleh karena itu dikembangkan hipotesis berikut ini :

H1 : Ada Pengaruh antara kualitas audit, auditor baru dan pengalaman kerja bagian akuntansi klien terhadap Kepuasan Klien Audit

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini diawali dengan populasi dan sample yang akan digunakan dalam penelitian. Selanjutnya dijelaskan definisi dan pengukuran variabel yang terdiri dari Kepuasan Klien, Kualitas Audit, Auditor Baru, dan Pengalaman Kerja Bagian Akuntansi Klien. Terakhir dijelaskan analisis data yang terdiri dari statistik deskriptif, uji kualitas data, dan uji hipotesis.

3.1. Populasi dan Sample

Populasi penelitian ini adalah perusahaan yang ada di Propinsi Jawa Tengah, pernah diaudit oleh KAP dan tidak *go public*. Sedangkan unit analisisnya adalah Direktur Akuntansi atau Controller atau bagian akuntansi atau karyawan perusahaan yang berhubungan langsung dengan tim audit. Jumlah populasi secara pasti tidak diketahui.

Data nama-nama perusahaan di Jawa Tengah yang sudah pernah diaudit, bisa diperoleh dari berbagai sumber, misalnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan, BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah) Jawa Tengah, Biro Pusat Statistik, Kawasan Berikat Tanjung Mas, dan sumber lainnya. Untuk mempersempit sampel yang diambil, maka perusahaan yang tergolong menengah ke atas yang diprioritaskan untuk dikirim kuesioner. Karena perusahaan yang tidak *go public*, tidak ada kewajiban untuk diaudit oleh KAP. Sedangkan perusahaan menengah ke atas mempunyai kecenderungan untuk diaudit oleh KAP walaupun tidak diwajibkan oleh pemerintah (Nasir, 1994).

Mengingat jumlah populasi penelitian ini tidak diketahui, maka diperlukan sampel sekitar 50. Oleh karena itu sampel yang dikirim kuesioner sebanyak 250. Hal ini dilakukan karena tingkat pengembalian kuesioner di Indonesia sekitar 20 %, sehingga kuesioner yang bisa dijadikan data penelitian kurang lebih 50 sample. Untuk memperbesar tingkat pengembalian, sebagian sampel yang ada di daerah Semarang akan didatangi langsung untuk wawancara / pengisian kuesioner.

3.2. Definisi dan Pengukuran Variabel

Kepuasan klien. Definisi dari kepuasan klien adalah evaluasi yang menyeluruh yang didasarkan kepada pengalaman klien dan mengkonsumsi jasa audit dari Kantor Akuntan Publik (KAP) di masa lampau (Anderson et al, 1994). Kepuasan klien diukur melalui kualitas audit yang dirasakan klien atas pelaksanaan audit oleh KAP, melalui 2 item pertanyaan. Masing-masing item dinilai dengan menggunakan Skala Likert 5 alternatif pilihan, yaitu : 1) STP = sangat tidak puas; 2) TP = Tidak Puas; 3) N = Netral; 4) P = Puas ; 5) SP = Sangat Puas

Kualitas Audit. Kualitas audit yang dimaksud adalah kualitas audit yang terdiri dari 12 variabel seperti yang dikemukakan oleh Carcello et al (1992). Untuk mengukur kualitas audit, digunakan 12 item pertanyaan. Masing-masing item dinilai dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan. Skala rendah menunjukkan tingkat kualitas audit yang rendah, dan sebaliknya, skala tinggi menunjukkan tingkat kualitas audit yang tinggi.

Auditor Baru. Auditor Baru yang dimaksud adalah auditor yang melaksanakan audit pada tahun terakhir, dimana auditor ini berbeda dengan auditor pada tahun sebelumnya. Untuk mengukur Auditor Baru ini digunakan variabel dummy, dimana 1 untuk auditor baru, dan lainnya 0

Pengalaman Kerja Bagian Akuntansi. Pengalaman kerja bagian akuntansi yang dimaksudkan adalah pengalaman kerja bagian akuntansi atau bagian lain perusahaan klien yang berhubungan langsung dengan tim audit, dimana mempunyai pengalaman kerja di KAP yang sedang melakukan audit. Skor 1 untuk mempunyai pengalaman kerja, lainnya 0.

3.3. Analisis Data

Data penelitian dianalisis dengan alat statistik, yang terdiri atas:

Statistik Deskriptif. Statistik deskriptif akan menjelaskan demografi responden penelitian, yang terdiri dari jenis perusahaan, dan KAP yang mengaudit. Dijelaskan pula deskripsi mengenai masing-masing variabel penelitian yang menunjukkan rata-rata (mean) dan deviasi standar.

Uji Kualitas Data. Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas. Artinya, suatu penelitian akan menghasilkan kesimpulan yang bias jika datanya kurang *reliable* dan kurang *valid*. Sedang, kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data (Indriantoro dan Supomo, 1999:180).

Pengukuran reliabilitas akan menggunakan uji konsistensi internal (Internal Consistency Reliability). Sedang pengukuran validitas akan menggunakan uji validitas konstruk (construct validity). Pengujian reliabilitas dan validitas ini akan menggunakan program SPSS (Ghozali, 2001: 139-148).

Uji Hipotesis. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dibagi menjadi 2 bagian, yaitu :

1. **Pengujian terhadap atribut-atribut kualitas audit.** Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan analisis faktor. Responden diminta tanggapannya terhadap 12 atribut kualitas audit, dengan menjawab salah satu alternatif, yaitu: (1) STS=sangat tidak setuju; (2) TS=tidak setuju; (3) N=netral; (4) S=setuju; dan (5) SS=sangat setuju. Lebih lanjut analisis akan dilakukan dengan bantuan program SPSS (Ghozali, 2001: 145 – 148)
2. **Pengujian terhadap kepuasan klien, yaitu hipotesis H1.** Pengujian ini dengan menggunakan persamaan :

$$\text{KEPUASAN} = f (\text{KA, DAUDBARU, DPENGKER})$$

o

dimana,

KEPUASAN = **Kepuasan Klien** terhadap audit yang dilaksanakan

KA = **Kualitas Audit** yang terdiri dari dua belas (12) atribut yang akan terseleksi dengan analisis faktor

DAUDBARU = Variabel dummy untuk auditor baru yang menggantikan auditor terdahulu, dimana 1 untuk auditor baru, dan lainnya 0.

DPENGKER = Variabel dummy untuk pengalaman kerja bagian akuntansi atau bagian lain perusahaan klien yang berhubungan langsung dengan tim audit, dimana mempunyai pengalaman kerja di KAP yang sedang melakukan audit. Skor 1 untuk mempunyai pengalaman kerja, lainnya 0.

Hipotesis H1 menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Klien Audit adalah kualitas audit, auditor baru dan pengalaman kerja bagian akuntansi klien. Untuk menguji hipotesis ini digunakan Regresi, dengan mempertimbangkan variabel dummy yang berasal dari variabel auditor baru dan variabel pengalaman kerja bagian akuntansi klien.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini dijelaskan tentang hasil penelitian yang terdiri dari hasil pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, dan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis sendiri terdiri dari pengujian terhadap atribut-atribut kualitas audit, pengujian asumsi klasik, serta pengujian terhadap kepuasan klien. Terakhir disajikan pembahasan terhadap hasil penelitian ini.

4.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian terdiri dari hasil pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, serta pengujian hipotesis.

4.1.1. Hasil Pengumpulan Data

Populasi penelitian ini adalah perusahaan yang ada di Propinsi Jawa Tengah, pernah diaudit oleh KAP dan tidak *go public*. Sedangkan unit analisisnya adalah Direktur Akuntansi atau Controller atau karyawan perusahaan yang berhubungan langsung dengan tim audit.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung dengan bagian perusahaan yang melayani langsung tim audit, seperti bagian akuntansi, Controller, atau dengan Direktur langsung. Dengan metode wawancara ini dapat dikumpulkan 52 kuesioner. Cara lain mendapatkan data adalah dengan menitipkan kuesioner kepada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Jawa Tengah ketika berlangsung acara Penyuluhan bagi semua Perusahaan Kecil Menengah se Jawa Tengah di Semarang.

Kuesioner yang diedarkan sebanyak 100. Dari kuesioner sebanyak ini hampir seluruhnya tidak kembali dengan alasan perusahaan yang bersangkutan belum pernah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik. Sedangkan kuesioner yang kembali hanya sebanyak 7. Dari 7 kuesioner ini tidak bisa dianalisa karena data tidak lengkap. Sehingga secara keseluruhan data yang bisa dianalisa sebanyak 52 kuesioner.

4.1.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuesioner. Kuesioner yang berkualitas, dapat mengukur apa yang akan diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap variabel kualitas audit yang terdiri dari 11 pertanyaan dan variabel kepuasan klien yang terdiri dari 2 pertanyaan. Variabel kualitas audit sebenarnya ada 12 pertanyaan, tetapi 1 pertanyaan tidak diikutsertakan dalam analisis. Pertanyaan yang tidak masuk analisis adalah tentang *seberapa jauh anggota tim audit berinteraksi secara efektif dengan komite audit*, karena semua perusahaan responden tidak mempunyai komite audit. Hal ini bisa dimaklumi karena perusahaan responden tidak mempunyai kewajiban membentuk komite audit, tidak *go public*, dan masuk katagori perusahaan menengah ke bawah.

Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor pada tingkat signifikan 5 %. Setiap faktor dihitung korelasinya. Alat ukur untuk menentukan nilai validitas adalah 0,30 (Sugiyono, 1999:106). Jika hasil perhitungan korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30, maka disimpulkan pertanyaan adalah valid. Sedangkan bagi pertanyaan yang tidak valid, tidak dimasukkan dalam analisis selanjutnya.

Berdasarkan perhitungan validitas melalui bantuan program SPSS versi 10, hasilnya adalah semua item pertanyaan pada Kualitas Audit dan Kepuasan Klien adalah Valid pada tingkat signifikan 5 % (lampiran 1). Dari print out hasil SPSS pada lampiran 1 dapat diringkas dalam 2 tabel berikut ini :

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Audit

No	Tema Pertanyaan	Nilai Validitas	Simpulan
1	Auditor mempunyai Pengalaman	0,596	Valid
2	Auditor mempunyai Keahlian Industri	0,581	Valid
3	Auditor Responsif terhadap kebutuhan klien	0,350	Valid
4	Auditor berkompeten secara teknis	0,674	Valid
5	Auditor bersikap independen	0,558	Valid
6	Auditor bersikap hati-hati	0,745	Valid
7	Komitmen Auditor terhadap kualitas audit	0,741	Valid
8	Pimpinan KAP aktif dalam audit	0,571	Valid
9	Pelaksanaan Audit Lapangan yang tepat	0,651	Valid
10	Auditor mempunyai standar etika	0,676	Valid
11	Auditor tidak mudah percaya	0,672	Valid

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Klien

No	Tema Pertanyaan	Nilai Validitas	Simpulan
1	Kepuasan klien terhadap Kantor Akuntan Publik	0,823	Valid
2	Kepuasan klien terhadap Tim Audit	0,916	Valid

Pengukuran kualitas data yang lain adalah dengan Uji Reliabilitas. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji konsistensi internal (Internal Consistency Reliability). Dengan pendekatan ini, reliabilitas merupakan konsistensi diantara item-item pertanyaan dalam suatu instrumen untuk mengukur konstruk tertentu, dimana keterkaitan ini menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Untuk mengukur konsistensi internal, peneliti hanya memerlukan sekali pengujian dengan menggunakan teknik statistik tertentu terhadap skor jawaban responden yang dihasilkan dari penggunaan instrumen yang bersangkutan (Indriantoro dan Supomo, 1999:181). Pada penelitian ini, tehnik statistik yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal adalah *Cronbach's alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 (Nunnally, 1969 dalam Ghozali, 2001: 140).

Berdasarkan perhitungan reliabilitas melalui bantuan program SPSS versi 10, hasilnya adalah Variabel Kualitas Audit dan Variabel Kepuasan Klien adalah Reliabel (lampiran 2). Dari print out hasil SPSS pada lampiran 2 dapat diringkas dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel Yang Diuji	<i>Cronbach's alpha</i>	Simpulan
1	Kualitas Audit	0,8554	Reliabel
2	Kepuasan klien	0,6633	Reliabel

4.1.3. Pengujian Hipotesis

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dibagi menjadi 2 bagian, yaitu :

4.1.3.1. Pengujian Terhadap Atribut-Atribut Kualitas Audit

Permasalahan pertama penelitian ini menyebutkan faktor-faktor utama apakah yang menentukan kualitas audit, dari sudut pandang klien yang bukan perusahaan *Go Public* di Jawa Tengah.. Untuk menjawab permasalahan ini digunakan analisis faktor. Analisis faktor pada prinsipnya digunakan untuk mereduksi data, yaitu proses untuk meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit. Responden diminta tanggapannya terhadap 11 atribut kualitas audit, dengan menjawab salah satu alternatif, yaitu: (1) STS=sangat tidak setuju; (2) TS=tidak setuju; (3) N=netral; (4) S=setuju; dan (5) SS=sangat setuju. Pada awalnya atribut kualitas audit ada 12, tetapi salah satu atribut yaitu komite audit tidak dimasukkan dalam analisis. Hal ini disebabkan, semua responden tidak mempunyai komite audit.

Langkah awal dalam analisis faktor adalah memilih variabel yang layak dimasukkan dalam analisis faktor. Kumpulan variabel dikatakan layak apabila angka Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA) minimal sebesar

0,5 (Santoso, 2001:253). Dan masing-masing variabel minimal mempunyai angka MSA sebesar 0,5 dalam Anti Image Correlation (Santoso, 2001:254).

Dari hasil print out SPSS versi 10 (lampiran 3/1-3), terlihat bahwa angka KMO-MSA sebesar 0,816. Hal ini berarti kumpulan variabel tersebut dapat diproses lebih lanjut karena angkanya di atas 0,5. Sedangkan pada tabel Anti Image Matrices, khususnya pada bagian bawah (Anti Image Correlation), terlihat sejumlah angka yang membentuk diagonal dan bertanda 'a', yang menandakan besaran MSA sebuah variabel. Paling kecil besaran MSA sebesar 0,665 yaitu pada variabel RESPON. Namun karena masih di atas 0,5 maka semua variabel dapat dilakukan analisis faktor.

Analisis faktor dilanjutkan dengan dilakukan "ekstraksi" terhadap variabel-variabel yang memenuhi syarat. Ekstraksi dimaksudkan agar menjadi beberapa faktor penting, dan dalam penelitian ini menggunakan metode *Principal Component*.

Dari hasil print out SPSS versi 10 tabel *Total Variance Explained* (lampiran 3/4), terlihat bahwa akan terbentuk 3 faktor, yang bisa dilihat dari nilai *Initial Eigenvalues* pada 3 komponent nilainya masih di atas 1 (yaitu 1,160) tetapi pada 4 komponent nilainya dibawah 1 (yaitu 0,892). Hal ini diperkuat dengan tabel *Rotated Component Matrix* (lampiran 3/8) yang terdiri dari 3 komponent / faktor.

Berdasarkan tabel yang disebutkan terakhir, dapat diringkas 3 komponent tersebut dengan variabel-variabel yang menyertainya, seperti di bawah ini :

Tabel 4.4. Hasil Uji Analisis Faktor

Komponen / Faktor	Variabel	Factor Loading
Komponen 1	1. Pengalaman Auditor	0,724
	2. Keahlian Industri Auditor	0,631
	3. Responsif Kebutuhan Klien	0,814
	4. Kompetensi Auditor	0,679
	5. Komitmen mutu audit	0,637
Komponen 2	1. Sikap hati-hati auditor	0,745
	2. Keaktifan Pimpinan KAP	0,820
	3. Auditor tidak mudah percaya	0,762
Komponen 3	1. Independensi Auditor	0,903
	2. Etika Profesi Auditor	0,756

Ada satu variabel yang tidak bisa dimasukkan dalam ketiga komponen di atas, yaitu variabel *Pelaksanaan Audit Lapangan yang tepat*, walaupun *factor loading* terbesar di komponen 1 sebesar 0,492. Hal ini disebabkan angka ini masih di bawah 0,55, sehingga tidak bisa langsung dimasukkan ke komponen 1. Hal ini bisa dijelaskan bahwa audit lapangan yang tepat sebenarnya bisa tercermin dari variabel kualitas audit yang lain. Bahkan pada lampiran 1 untuk mengukur validitas, bisa kita lihat juga bahwa variabel *Pelaksanaan Audit Lapangan yang tepat (LAPANGAN)*, berkorelasi secara signifikan dengan variabel lainnya. Ini bisa juga diartikan bahwa pelaksanaan audit lapangan yang tepat bisa tercermin pada variabel lainnya.

Selanjutnya 3 komponen utama kualitas audit yang terbentuk akan diberi nama, dimana komponen 1 disebut Kualitas Keahlian Auditor, komponen 2 disebut Kualitas Sikap Auditor, dan komponen 3 disebut Kualitas Etika Auditor. Oleh karena itu secara lengkap masing-masing Faktor beserta variabelnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.5. Kelompok Faktor Kualitas Audit

Faktor Kualitas Audit	Variabel
1. Kualitas Keahlian Auditor	1. Pengalaman Auditor 2. Keahlian Industri Auditor 3. Responsif Kebutuhan Klien 4. Kompetensi Auditor 5. Komitmen mutu audit
2. Kualitas Sikap Auditor	1. Sikap hati-hati auditor 2. Keaktifan Pimpinan KAP 3. Auditor tidak mudah percaya
3. Kualitas Etika Auditor	1. Independensi Auditor 2. Etika Profesi Auditor

4.1.3.2. Pengujian Asumsi Klasik Dan Pengujian Terhadap Kepuasan Klien.

Hipotesis H1 menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Klien Audit adalah kualitas audit, auditor baru dan pengalaman kerja bagian akuntansi klien. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan persamaan regresi :

$$\begin{aligned}
 \text{KEPUASAN} = & \alpha + \beta_1 \text{ PENGALMN} + \beta_2 \text{ AHLI} + \beta_3 \text{ RESPONS} + \beta_4 \\
 & \text{KOMPETEN} + \beta_5 \text{ KOMITMEN} + \beta_6 \text{ HATI2} + \beta_7 \text{ AKTIF} + \beta_8 \\
 & \text{TDKPERC} + \beta_9 \text{ INDEPEND} + \beta_{10} \text{ ETIKA} + \beta_{11} \text{ DAUDBARU} + \\
 & \beta_{12} \text{ DPENGKER} + \varepsilon
 \end{aligned}$$

dimana,

KEPUASAN = **Kepuasan Klien** terhadap audit yang dilaksanakan

PENGALMN = Pengalaman Kerja Auditor

AHLI = Keahlian Industri Auditor

RESPONS = Auditor responsif terhadap kebutuhan klien

KOMPETEN = Kompetensi Auditor

KOMITMEN = Komitmen pimpinan KAP terhadap mutu audit

HATI2 = Sikap hati-hati auditor

AKTIF = Pimpinan KAP terlibat aktif dalam pelaksanaan audit

TDKPERC = Auditor tidak mudah percaya

INDEPEND = Auditor bersikap independen

ETIKA = Auditor mempunyai kode etik yang tinggi

DAUDBARU = Variabel dummy untuk auditor baru yang menggantikan auditor terdahulu, dimana 1 untuk auditor baru, dan lainnya 0.

DPENGKER = Variabel dummy untuk pengalaman kerja bagian akuntansi atau bagian lain perusahaan klien yang berhubungan langsung dengan tim audit, dimana mempunyai pengalaman kerja di KAP yang sedang melakukan audit. Skor 1 untuk mempunyai pengalaman kerja, lainnya 0.

Sebelum hasilnya diketahui, maka dilakukan dahulu uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas, dan uji normalitas dengan bantuan program SPSS versi 10.

4.1.3.2.1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen. Penelitian ini menguji multikolinearitas dengan menganalisis matrik korelasi antar variabel independen, dan nilai variance inflation factor (VIF). Jika antar variabel independen ada korelasi yang tinggi (di atas 0,90), maka ada indikasi terjadi multikolinearitas. Dan jika nilai VIF di atas 10, maka terjadi multikolinearitas. Berdasarkan hasil olahan SPSS pada tabel *coefficients* (lampiran 4/2-3) dan tabel *Coefficient Correlations* (lampiran 4/3-5), terlihat bahwa tidak ada nilai VIF di atas 10, dan tidak ada nilai korelasi antar variabel independen di atas 0,90. Hal ini berarti bahwa persamaan di atas bebas dari multikolinearitas.

4.1.3.2.2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi ini muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain, sehingga sering muncul untuk data runtut waktu atau *time series*. Walaupun penelitian ini tidak menggunakan data runtut waktu tetapi menggunakan data silang

waktu (*crossection*), dan kemungkinan kecil terjadi autokorelasi, namun akan tetap dilakukan uji autokorelasi untuk lebih meyakinkan.

Pengujian autokorekasi pada penelitian ini menggunakan Uji *Durbin-Watson* (DW) karena model regresinya terdapat konstanta dan tidak terdapat variabel *lag* diantara variabel bebas. Pada tabel *Model Summary* (lampiran 4/1) terlihat bahwa nilai DW sebesar 2,668. Nilai ini dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan derajat kepercayaan 5 %, jumlah sampel 52, dan jumlah variabel bebas 12. Dari tabel *Durbin-Watson* (Arief, 1993) diperoleh nilai tabel DW, dimana nilai dL sebesar 1,019 dan nilai dU sebesar 2,163. Oleh karena nilai DW hitung (yaitu 2,668) lebih besar daripada dU (yaitu 2,163), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat autokorelasi.

4.1.3.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, disebut heteroskedastisitas, namun jika sama dinamakan homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan metode grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika pada grafik terdapat pola tertentu maka diindikasikan terdapat heteroskedastisitas. Pada grafik plot *Scatterplot* (lampiran 4/9), bisa dilihat bahwa tidak ada pola tertentu pada grafik. Hal ini berarti bahwa pada model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

4.1.3.2.4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas, semuanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah regresi yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Grafik, yaitu dengan melihat histogram dan *normal probability plot*. Distribusi data dikatakan normal pada metode histogram jika grafik histogram mengikuti garis distribusi normal. Sedangkan pada metode *normal probability plot* dikatakan normal jika garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Dengan bantuan program SPSS, versi 10, terlihat grafik histogram (lampiran 4/10) memberikan pola distribusi yang mendekati normal. Sedangkan pada grafik normal plot (lampiran 4/10) terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan hasil kedua grafik ini, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.1.3.2.5. Pengujian Terhadap Kepuasan Klien

Dari keempat pengujian sebelumnya dapat dikatakan bahwa model regresi bebas dari asumsi klasik, yaitu multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, serta data yang ada berdistribusi normal. Dengan hasil seperti itu maka model regresi ini layak untuk dilakukan pengujian hipotesis H1.

Hipotesis H1 menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Klien Audit adalah kualitas audit, auditor baru dan pengalaman kerja bagian akuntansi

0,000, KOMPETEN sebesar 0,000, ETIKA sebesar 0,003, dan DPENGKER sebesar 0,000, dimana mereka di bawah 0,05 atau dengan signifikansi 5 %. Bahkan untuk variabel RESPON, KOMPETEN, dan DPENGKER signifikan pada tingkat signifikansi 1 %. Sedangkan variabel independen yang lain tidak signifikan karena probabilitas signifikansinya di atas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel KEPUASAN dipengaruhi oleh AHLI, RESPON, KOMPETEN, ETIKA, dan DPENGKER, dengan persamaan matematis sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KEPUASAN} = & -0,159 + 0,003217 \text{ PENGALMN} + 0,389 \text{ AHLI} + 0,587 \\ & \text{RESPON} + 0,602 \text{ KOMPETEN} + 0,239 \text{ KOMITMEN} - 0,128 \\ & \text{HATI2} + 0,0058 \text{ AKTIF} + 0,0001528 \text{ TDKPERC} - 0,133 \\ & \text{INDEPEND} + 0,415 \text{ ETIKA} + 0,0006222 \text{ DAUDBARU} - 2,373 \\ & \text{DPENGKER} + \varepsilon \end{aligned}$$

4.2. Pembahasan

Hasil penelitian ini memberi bukti bahwa Kepuasan klien audit dipengaruhi oleh kualitas audit yang terdiri dari auditor yang mempunyai keahlian industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, kompeten secara teknis, dan mempunyai standar etika profesional yang tinggi. Selain kualitas audit, kepuasan klien juga dipengaruhi oleh bagian akuntansi klien yang mempunyai pengalaman kerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) yang sedang melaksanakan audit.

Hasil penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Behn et al (1997), dan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6. Perbandingan Penelitian Behn et al (1997) dengan Penelitian Ini

No	Variabel	Behn et al	Penelitian Ini
1	Auditor mempunyai Pengalaman	Signifikan	Tidak Signifikan
2	Auditor mempunyai Keahlian Industri	Signifikan	Signifikan
3	Auditor Responsif terhadap kebutuhan klien	Signifikan	Signifikan
4	Auditor berkompeten secara teknis	Tidak Signifikan	Signifikan
5	Auditor bersikap independen	Tidak Signifikan	Tidak Signifikan
6	Auditor bersikap hati-hati	Tidak Signifikan	Tidak Signifikan
7	Komitmen Auditor terhadap kualitas audit	Tidak Signifikan	Tidak Signifikan
8	Pimpinan KAP aktif dalam audit	Signifikan	Tidak Signifikan
9	Pelaksanaan Audit Lapangan yang tepat	Signifikan	Tidak Signifikan
10	Tim Audit berinteraksi dengan komite audit	Signifikan	Tidak Signifikan
11	Auditor mempunyai standar etika	Tidak Signifikan	Signifikan
12	Auditor tidak mudah percaya	Tidak Signifikan	Tidak Signifikan
13	Auditor / KAP yang mengaudit sekarang berbeda dengan auditor / KAP tahun sebelumnya	Signifikan	Tidak Signifikan
14	Bagian akuntansi klien punya pengalaman kerja di KAP yang mengaudit	Signifikan	Signifikan

Perbedaan penelitian ini dengan Behn et al (1997) secara umum disebabkan oleh responden perusahaan yang memang berbeda. Ada 3 perbedaan pokok tersebut yaitu :

Tabel 4.7. Perbedaan Penelitian Behn et al (1997) dengan Penelitian Ini

No	Keterangan Responden	Behn et al (1997)	Penelitian Ini
1	Status Perusahaan Responden	<i>Go Public</i>	Bukan <i>Go Public</i>
2	Kantor Akuntan Publik yang mengaudit	KAP Besar	KAP Kecil
3	Lokasi Penelitian	Amerika Serikat	Indonesia (Jawa Tengah)

Berikut ini akan dibahas variabel-variabel kepuasan klien, baik yang signifikan maupun yang tidak signifikan dan dibandingkan dengan hasil penelitian Behn et al (1997).

4.2.1. Pengalaman Audit

Penelitian Behn et al (1997) memberi bukti bahwa pengalaman audit para auditor berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, tetapi dalam penelitian ini tidak diperoleh bukti signifikan. Hal ini disebabkan karena tanpa pengalaman audit terhadap klien yang bersangkutan, auditor sudah bisa memberi kepuasan. Pengalaman audit tidak signifikan dalam memberi kepuasan klien, karena responden penelitian ini adalah perusahaan menengah ke bawah (bukan perusahaan *go public*) sehingga auditor tidak perlu mempunyai pengalaman audit terhadap klien yang bersangkutan. Berbeda dengan penelitian Behn et al (1997) yang menggunakan responden perusahaan *go public*, tentunya Struktur Pengendalian Intern (SPI) responden ini lebih kompleks

dibandingkan perusahaan bukan *go public*, sehingga diperlukan pengalaman audit untuk memberi kepuasan klien.

4.2.2. Pemahaman / Keahlian Industri

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien dipengaruhi oleh auditor yang mempunyai keahlian industri klien, dimana hasil ini mendukung penelitian Behn et al (1997). Dengan demikian dibuktikan bahwa pemahaman terhadap industri klien mutlak diperlukan dalam memberikan kepuasan klien, baik perusahaan yang *go public* maupun perusahaan yang bukan *go public*. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pemahaman industri klien oleh auditor, membuat pekerjaan audit lebih efisien dan tidak perlu banyak bertanya kepada klien untuk memahami SPI yang ada.

4.2.3. Responsif

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien dipengaruhi oleh auditor yang responsif terhadap kebutuhan klien, dimana hasil ini mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa klien yang kebutuhannya dipenuhi oleh auditor, tentu saja akan memberikan kepuasan kepada klien.

4.2.4. Kompetensi

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien dipengaruhi oleh auditor yang berkompeten secara teknis dalam mengaplikasikan standar akuntansi dan standar auditing. Hasil ini tidak mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa klien pada penelitian ini adalah perusahaan bukan *go public* (perusahaan

menengah ke bawah) yang akan puas apabila auditor mempunyai kompetensi teknis, karena bisa memberi bimbingan akuntansi kepada klien. Berbeda dengan responden Behn et al (1997) yang perusahaan *go public*, tentunya karyawan tersebut mempunyai kompetensi teknis yang tinggi pula. Oleh karena itu kompetensi teknis auditor tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, karena sama-sama berkompeten.

4.2.5. Sikap Independensi

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh sikap independensi auditor, dimana hasil ini mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa walaupun independensi penting dalam pelaksanaan audit, tetapi tidak berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan klien. Hasil regresi sikap independen terhadap kepuasan klien, mempunyai tanda negatif, ini berarti bahwa klien di Indonesia tidak menyukai apabila auditornya bersikap independen.

4.2.6. Sikap Hati-Hati

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh sikap hati-hati auditor, dimana hasil ini mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa walaupun auditor perlu bersikap hati-hati dalam pelaksanaan audit, tetapi tidak berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan klien. Hasil regresi sikap hati-hati terhadap kepuasan klien, mempunyai tanda negatif, ini berarti bahwa klien di Indonesia tidak menyukai apabila auditornya bersikap hati-hati ketika melakukan audit.

4.2.7. Komitmen Terhadap Kualitas

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh komitmen terhadap kualitas audit, dimana hasil ini mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa walaupun komitmen terhadap kualitas audit merupakan salah satu variabel kualitas audit, tetapi tidak berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan klien.

4.2.8. Keterlibatan Pimpinan KAP

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh keterlibatan Pimpinan KAP, dimana hasil ini tidak mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa perusahaan bukan *go public* lebih senang berkonsultasi dengan tim audit yang di lapangan, daripada dengan pimpinan KAP, karena yang dibahas lebih banyak bersifat teknis. Berbeda dengan penelitian Behn et al (1997) yang menggunakan responden perusahaan *go public* yang lebih puas apabila pimpinan KAP lebih banyak terlibat dalam pelaksanaan audit.

4.2.9. Pekerjaan Lapangan Audit

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh pelaksanaan audit lapangan yang tepat, dimana hasil ini tidak mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa pekerjaan lapangan untuk perusahaan bukan *go public* bisa dilaksanakan dengan cukup mudah karena perusahaan yang tidak begitu kompleks. Berbeda dengan perusahaan *go public*

yang kompleks, tentunya membutuhkan pekerjaan lapangan yang tepat agar klien bisa puas dalam pelaksanaan audit.

4.2.10. Keterlibatan Komite Audit

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh keterlibatan komite audit, dimana hasil ini tidak mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa responden penelitian Behn et al (1997) adalah perusahaan *go public* dan wajib mempunyai komite audit yang sangat membantu dalam pelaksanaan audit. Hal ini berbeda dengan penelitian ini yang mengambil responden perusahaan bukan *go public* dimana semuanya tidak mempunyai komite audit. Oleh karena itu penelitian ini tidak bisa membuktikan bahwa keterlibatan komite audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

4.2.11. Standar Etika

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien dipengaruhi secara signifikan oleh auditor yang mempunyai standar etika yang tinggi, dimana hasil ini tidak mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa perusahaan bukan *go public* awam terhadap standar etika, sehingga apabila standar etika tersebut diterapkan oleh auditor, hal itu dapat menyebabkan kepuasan klien. Berbeda dengan perusahaan *go public*, bagian akuntansinya tentunya memahami standar etika, sehingga tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan klien.

4.2.12. Sikap Skeptis

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh sikap auditor yang skeptis atau tidak mudah percaya, dimana hasil ini mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa walaupun sikap skeptis auditor merupakan salah satu variabel kualitas audit, tetapi tidak berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan klien.

4.2.13. Auditor Baru

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh auditor baru, dimana hasil ini tidak mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa perusahaan *go public* mengganti auditornya karena tidak puas dengan pelayanan auditor sebelumnya. Hal ini berbeda dengan perusahaan bukan *go public* yang kebanyakan perusahaan menengah ke bawah, mereka mengganti auditor lebih karena keterbatasan dana yang ada.

4.2.14. Pengalaman Kerja Bagian Akuntansi

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan klien dipengaruhi secara signifikan oleh karyawan klien bagian akuntansi yang mempunyai pengalaman kerja di KAP yang sedang melaksanakan audit, dimana hasil ini mendukung penelitian Behn et al (1997). Hal ini bisa dijelaskan bahwa bagian akuntansi yang melayani tim audit sudah hafal dengan budaya dari KAP yang melaksanakan audit, sehingga hal itu akan meningkatkan kepuasan klien tersebut.

Dengan demikian penelitian ini memberikan bukti bahwa Kepuasan Klien dipengaruhi oleh :

1. Keahlian industri yang dipunyai oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) dan tim audit yang diturunkan.
2. Kantor Akuntan Publik responsif terhadap kebutuhan perusahaan klien.
3. Tim audit berkompeten secara teknis dalam mengaplikasikan standar akuntanssi dan standar auditing.
4. Tim audit mempunyai standar etika profesi yang tinggi .
5. Bagian akuntansi atau kontroller atau bagian lain perusahaan klien yang melayani tim audit, mempunyai pengalaman kerja di Kantor Akuntan Publik yang sedang melakukan audit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor utama yang menentukan kualitas audit dari sudut pandang klien yang bukan perusahaan *Go Public* di Jawa Tengah. Kemudian dari faktor-faktor utama ini bersama-sama dengan variabel auditor baru dan variabel pengalaman kerja bagian akuntansi klien, diregres ke variabel dependen Kepuasan Klien. Tujuannya adalah untuk membuktikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan klien. Untuk itu dilakukan pengujian analisis faktor dan regresi, dimana sebelumnya dilakukan uji kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas.

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Dari pengujian analisis faktor diperoleh hasil bahwa faktor-faktor utama kualitas audit adalah :
 - 1). Auditor mempunyai Pengalaman
 - 2). Auditor mempunyai Keahlian Industri
 - 3). Auditor Responsif terhadap kebutuhan klien
 - 4). Auditor berkompeten secara teknis
 - 5). Auditor bersikap independen
 - 6). Auditor bersikap hati-hati
 - 7). Komitmen Auditor terhadap kualitas audit

- 8). Pimpinan KAP aktif dalam audit
- 9). Auditor mempunyai standar etika yang tinggi
- 10). Auditor tidak mudah percaya

2. Dari pengujian regresi diperoleh hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien adalah :

- 1). Auditor mempunyai Keahlian Industri
- 2). Auditor Responsif terhadap kebutuhan klien
- 3). Auditor berkompeten secara teknis
- 4). Auditor mempunyai standar etika yang tinggi
- 5). Bagian akuntansi klien mempunyai pengalaman kerja di Kantor Akuntan Publik yang sedang melakukan audit.

5.2. Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Perusahaan yang menjadi sampel penelitian lokasinya terbatas pada perusahaan di Jawa Tengah , sehingga hasilnya tidak bisa digeneralisir untuk Wilayah Indonesia.
2. Kantor Akuntan Publik (KAP) yang melakukan audit, dipilih KAP di luar KAP besar di Indonesia dan perusahaan yang diaudit bukan perusahaan yang sudah *go public*, sehingga tidak bisa digeneralisir untuk semua perusahaan.

5.3. Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk mendukung kerja sama yang lebih baik antara Kantor Akuntan Publik dengan klien, dengan memperhatikan kepuasan klien. Kepuasan klien bisa diperoleh dengan auditor yang responsif terhadap kebutuhan klien, tetapi tetap mempunyai etika profesi yang tinggi, sehingga Kantor Akuntan Publik bertindak sesuai aturan yang ada. Tentu saja hal ini harus didukung Auditor yang mempunyai kompetensi dan keahlian industri klien.

5.4. Saran

Dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang ada, diharapkan penelitian yang akan datang memperbaiki hal-hal berikut ini :

1. Populasi perusahaan responden diperluas ke seluruh Indonesia tidak hanya di Jawa Tengah sehingga hasilnya bisa digeneralisir.
2. Populasi perusahaan tidak hanya perusahaan yang bukan *go public* dan diaudit oleh KAP kecil, tetapi kombinasi antara perusahaan *go public* dan perusahaan bukan *go public*, serta diaudit baik oleh KAP besar maupun kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Eugene W., Claes Fornell, and Donald R. Lehmann. 1994. Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Finding From Sweden. *Journal of Marketing*. (July) Vol. 58 : 53-66.
- Arief, Sritua. 1993. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Behn, Bruce K., Joseph V. Carcello, Dana R. Hermanson, and Roger H. Hermanson. 1997. The Determinants of Audit Client Satisfaction Among Clients of Big 6 Firms. *Accounting Horizons*. (March) Vol. 11(1) : 7-24.
- Bitner, Marry Jo, Bernard H Booms, and Lois A. Mohr. 1994. Critical Service Encounter: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing* (October) Vol. 58:95-106.
- Boynton, W.C., and W.C. Kell. 1996. *Modern Auditing*, John Wiley & Sons, Inc, United States of America.
- Carcello, Joseph V; Roger H. Hermanson; Neal T. McGrath. 1992. Audit Quality Attributes: The Perception of Audit Partners, Prepares, and Financial Statement Users. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*. (Spring) Vol. 11: 1-15.
- Cooper, Donald R. and C. William Emory. 1995. *Business Research Methods*. Terjemahan oleh Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan. Edisi kelima. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Crane, F.G. 1991. Customer Satisfaction/Dissatisfaction with Professional Services. *Journal of Professional Services Marketing*. Vol. 7 (2):19-25.
- Cronin, Joseph J. and Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. *Journal of Marketing*. (July). Vol. 56:55-68.
- Edgett, Scott and Colin Egan. 1995. Competitive Orientations in Professional Services. *Journal of Professional Services Marketing*. Vol. 12. No.2:31-47.
- Elitzur, Ramy and Haim Falk. 1996. Planned Audit Quality. *Journal of Accounting and Public Policy*. Vol.15:247-269.
- Epstein, M. and M. Geiger. 1994. Investor Views of Audit Assurance: Recent Evidence of the Expectation gap. *The Journal of Accountancy*. (January). p: 60-66
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Glazer, Alan S. and Sheri L. Fabian. 1997. Best Practices far CPA Firms. *Journal of Accountancy*. (September) : 93-97.
- Grant, Julia, Robert Bricker, and Rimma Shiptsova. 1996. Audit Quality and Professional Self-Regulation: A Social Dilemma Perspective and Laboratory Investigation. *Auditing*. (Spring). Vol. 15:142-156.
- Gupta, Kamal. 1991. *Contemporary Auditing*. 4 th ed. McGraw-Hill Publishing Company Limited : New Delhi.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir untuk Instrumen: Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA*. Andi Offset: Yogyakarta
- Hall, M.C. and K.M. Elliot. 1993. Expectations and Performance From Whose Perspective: A Note on Measuring Service Quality. *Journal of Profesional Service Marketing*. Vol. 8(2):27-32.
- Higgins, Lexis F. and Jeffrey M. Ferguson. 1991. Practical Approaches for Evaluating the Quality Dimensions of Professsional Accounting Services. *Journal of Professional services Marketing*. Vol.7 (1): 3-17.
- Ikatan Akuntan Indonesia, 1994. Standar Profesional Akuntan Publik. Bagian Penerbit STIE YKPN: Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999. Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen. *BPFE – Yogyakarta*, Ed. pertama.
- Johnson, Eric N. 1994. Auditor Memory for Audit Evidence: Effect of Group Assistance, Time Delay, and Memory Task. *Auditing : A Journal of Practice and Theory*. (Spring) Vol. 13 No. 1: 36-56.
- Kolb, Judith A. 1995. Leader Behaviors Affecting Team Performance: Similarities and Differences Between Leader / Member Assessments. *The Journal of Business Communication*. (July). Vol.32 No. 3: 233-248.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9 th ed. Prentice Hall Int. Inc: New Jersey.
- Kwon, S.Y. 1996. The Impact of Competition within the client's industry on the Auditor Selection Decision. *Auditing : A Journal of Practice & Theory* 15 (Spring): 53 – 70.

- Libby, Robert and Ken T. Trotman. 1993. The Review Process as A Control for Differential Recall of Evidence in Auditor Judgments. *Accounting, Organizations, and Society*. Vol. 18 No.6: 559-574.
- Mahmud, Hasan Zain. 1998. *Profesi Akuntansi Dalam Pandangan Para Pemakai. Introspeksi dan Transformasi Profesi Akuntan Memasuki Milinium Baru*. Ikatan Akuntan Indonesia: Jakarta.
- Mahon, James J. 1982. *The Marketing of Professional Accounting Services*. 2 nd ed., John Wiley & Sons: Canada.
- Mautz, R.K. and Hussein A. Sharaf. 1961. *The Philosophy of Auditing*. AAA: Florida.
- McMullence, Dorothy A. and K. Raghunandan. 1996. Enhancing Audit Committee Effectiveness. *Journal of Accountancy*. (August): 79-81.
- Meihendri. 1994. Kebutuhan Dunia Usaha Atas Jasa Profesi Akuntan Publik di Propinsi Riau. *Tesis*.
- Menon, Krishnagopal and Joanne Deahl Williams. 1994. The Use of Audit Committees for Monitoring. *Journal of Accounting and Public Policy*. Vol 13:121-139.
- Nasir, Mohammad. 1994. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perusahaan Manufaktur di Jawa Tengah Terhadap Permintaan Jasa Eksternal Audit dan Implikasinya Terhadap Pengembangan Profesi Akuntan Publik. *Tesis*
- Oliver, Richard L. 1993. *Cognitive, Affective and Attribute Bases for the Satisfaction Response*. *Journal of Consumer Research*, Vol. 20 (Desember):418-430.
- Pearce II, John A. and Richard B. Robinson JR. 1997. *Strategic Management Formulation, Implementation, and Control*. 6 th ed. The McGraw-Hill Companies, Inc:Chicago.
- Purnomo, Hari. 1994. Perbedaan Pemanfaatan Jasa Kantor Akuntan Publik Antara Berbagai Jenis Perusahaan di Indonesia. *Tesis*.
- Salamun, Soyono. 1999. Tantangan Profesi Akuntan Indonesia Menghadapi Abad ke-21. *Media Akuntansi*, (Juli). No.1/TH 1: VI-XIII.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran – Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, CV: Bandung

- Sutton, Steve G. 1993. Toward and Understanding of the Factors Affecting the Quality of the Audit Process. *Decision Sciences*. Vol.24: 88-105.
- Taylor, Steven A. and Thomas L. Baker. 1994. An Assessment of the Relationship Between Services Quality and Customer Satisfaction in the formation of Customers' Purchase Intention. *Journal of Retailing*. Vol.70 (2): 163-178.
- Tommy, dan Harry. 1999. Pelanggaran Etika Profesi. *Media Akuntansi*, (Agustus). No. 2/TH.1: 6-8.
- Tubbs, Richard M. 1992. The Effect of Experience on the Auditor's Organization and Amount of Knowledge. *The Accounting Review*. (October), Vol. 67 No. 4: 783-801.
- Varona, Federico. 1996. Relationship Between Communication Satisfaction and Organization Commitment in Three Guatemalan Organization. *The Journal of Business Communication*. (April). Vol. 33 No.2:111-140.
- Walo, J.C. 1995. The Effect of client Characteristics on Audit Scope. *Auditing* (Spring). Vol.14: 114-123.
- Wolk, Carel M. and Charles W. Wootton. 1997. Handling the Small Public Audit Client. *Journal of Accountancy*. (May): 53-57.

Bapak / Ibu Responden yang saya hormati,

Dengan segala kerendahan hati, saya memohon waktu sekitar 7 menit untuk menjawab serangkaian pertanyaan yang saya haturkan ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendapat bapak / ibu tentang faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas audit yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang mengaudit perusahaan Bapak / Ibu. Disamping itu, penelitian ini juga untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang Bapak / Ibu rasakan berkaitan dengan audit tersebut, baik kepuasan terhadap KAP secara keseluruhan, maupun kepuasan terhadap tim audit yang melaksanakannya.

Hasil penelitian ini merupakan gabungan dari seluruh jawaban Bapak / Ibu Responden. Oleh karena itu jawaban dari Bapak / Ibu dapat dirahasiakan, karena memang penelitian ini untuk keperluan akademis semata.

Pada akhirnya, hanya ungkapan rasa terima kasih yang mendalam, saya haturkan kepada Bapak / Ibu atas kerelaan meluangkan waktunya.

A. UMUM

Mohon Bapak / Ibu mengisi titik – titik yang disediakan atau memberi tanda ☒ pada kotak kecil yang disediakan (☐), sesuai dengan kondisi yang ada.

1. Jenis kelamin anda : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
2. Umur anda : th
3. Jabatan anda di perusahaan
☐ Direktur Akuntansi / Keuangan
☐ Internal Auditor / kontroller
☐ Bagian Akuntansi / administrasi
☐ Lainnya (Sebutkan)
4. Berapa tahun anda di posisi pada pertanyaan no. 3 di atas ? th
5. Nama perusahaan anda :
6. Alamat Perusahaan anda :
7. Jenis perusahaan anda :
☐ Manufaktur / Produksi
☐ Dagang
☐ Jasa
☐ Lembaga Keuangan (Bank & Non Bank)
☐ Lainnya (Sebutkan)
8. Apakah perusahaan anda sudah go public (terdaftar di Bursa Efek Jakarta / Surabaya) ?
☐ Sudah ☐ Belum ☐ Dalam Proses

9. Apakah perusahaan anda sudah pernah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) ?
☐ Sudah ☐ Belum ☐ Dalam Proses

10. Kantor Akuntan Publik (KAP) mana yang mengaudit perusahaan anda pada tahun terakhir? KAP

11. Apakah anda pernah bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) pada no.10 di atas?

☐ Pernah ☐ Tidak Pernah

12. Jenis Opini atau pendapat Akuntan apa yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) terhadap Laporan Keuangan perusahaan tahun terakhir?

☐ Wajar Tanpa Pengecualian

☐ Wajar Tanpa Pengecualian dengan Bahasa Penjelasan

☐ Wajar Dengan Pengecualian

☐ Tidak Wajar

☐ Tidak Menyatakan Pendapat

13. Sebelum diaudit oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) seperti pada no. 10 di atas, apakah perusahaan anda pernah diaudit oleh KAP lain ?

☐ Pernah ☐ Tidak Pernah

14. Jika pernah, apa alasan perusahaan anda pindah dari Kantor Akuntan Publik (KAP) terdahulu ke KAP yang sekarang ?
.....
.....
.....

15. Berapa jumlah total aset atau total aktiva perusahaan anda pada tahun terakhir diaudit ?
.....

16. Apakah perusahaan anda mempunyai Komite Audit ?

☐ Punya ☐ Tidak Punya

B. KUALITAS AUDIT

Petunjuk Pengisian kuesioner (nomor 17-28)

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas audit suatu Kantor Akuntan Publik (KAP). Dengan menggunakan skala dibawah ini, silakan mengevaluasi kinerja KAP yang melaksanakan audit terakhir pada perusahaan anda berdasarkan faktor-faktor di bawah ini dengan **MELINGKARI** respon yang cocok.

Format Skala Respon

- 1 – Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 – Tidak Setuju (TS)
- 3 – Netral (N)
- 4 – Setuju (S)
- 5 – Sangat Setuju (ST)

Atribut-Atribut Kualitas Audit

		STS	TS	N	S	SS
17	Kantor Akuntan Publik (KAP) dan tim audit yang diturunkan (pada tingkat supervisor ke atas) <u>mempunyai pengalaman yang cukup</u> dalam mengaudit perusahaan anda.	1	2	3	4	5
18	Kantor Akuntan Publik (KAP) dan tim audit yang diturunkan (pada tingkat senior auditor keatas) <u>mempunyai keahlian industri</u> yang dibutuhkan untuk mengaudit perusahaan anda secara efektif	1	2	3	4	5
19	Kantor Akuntan Publik (KAP) <u>responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan perusahaan anda.</u>	1	2	3	4	5
20	Anggota-anggota tim audit sebagai sebuah group, <u>berkompeten secara teknis</u> dalam mengaplikasikan standar akuntansi dan auditing (SAK= Standar Akuntansi Keuangan, dan SPAP = Standar Profesional Akuntan Publik).	1	2	3	4	5
21	Dalam semua hal yang berhubungan dengan Kantor Akuntan Publik (KAP), dan dengan anggota-anggota tim audit secara individu, <u>tidak</u> pernah terlibat dalam tindakan-tindakan apapun yang akan <u>mengganggu independensi</u> mereka, baik secara fakta ataupun kelihatannya.	1	2	3	4	5
22	Anggota-anggota tim audit sebagai sebuah grup selalu <u>bersikap hati-hati</u> dalam mengambil keputusan selama melakukan audit.	1	2	3	4	5
23	Kantor Akuntan Publik (KAP) mempunyai <u>komitmen yang kuat terhadap kualitas audit.</u>	1	2	3	4	5
24	Para <u>pimpinan</u> (partner/manajer) dari Kantor Akuntan Publik <u>terlibat secara aktif</u> dalam pelaksanaan audit.	1	2	3	4	5
25	Anggota-anggota tim audit melaksanakan <u>pekerjaan lapangan audit</u> dengan cara yang <u>tepat</u> .	1	2	3	4	5
26	Anggota-anggota tim audit <u>berinteraksi</u> secara efektif dengan <u>komite audit</u> sebelum, selama, dan sesudah perjanjian audit (Jika perusahaan tidak mempunyai Komite Audit, maka pilih jawaban no. 3)	1	2	3	4	5
27	Anggota-anggota tim audit mempunyai <u>standar etika</u> yang tinggi dan sangat mengetahui <u>akuntansi dan auditing.</u>	1	2	3	4	5
28	Anggota-anggota tim audit <u>tidak mudah percaya</u> terhadap pernyataan perusahaan anda selama melakukan audit	1	2	3	4	5

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

UPI-PUSIAK-UNDIP

C. KEPUASAN KLIEN

Petunjuk Pengisian Kuesioner (nomor 29 dan 30)

Menggunakan skala dibawah ini, silakan evaluasi kinerja Kantor Akuntan Publik yang melaksanakan audit terakhir pada perusahaan anda, pada berbagai ukuran kepuasan klien dengan **MELINGKARI** respon yang tepat.

Format Skala Respon

- 1 – Sangat Tidak Memuaskan (STM)
- 2 – Tidak Memuaskan (TM)
- 3 – Netral (N)
- 4 – Memuaskan (M)
- 5 – Sangat Memuaskan (SM)

Kepuasan Klien

		STM	TM	N	M	SM
29	Seberapa puaskah anda dengan semua kinerja dari <u>Kantor Akuntan Publik (KAP)</u> ?	1	2	3	4	5
30	Seberapa puaskah anda dengan semua kinerja dari anggota-anggota <u>tim audit</u> sebagai group yang mengaudit perusahaan anda ?	1	2	3	4	5

